

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОЦЕССОВ: ГОСУДАРСТВЕННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Мороз Владимир Михайлович, доктор наук государственного управления, доцент, профессор кафедры автоматических систем безопасности и информационных технологий

Национальный университет гражданской защиты, г.Харьков, Украина

Представленная нами к рассмотрению тематика имеет несколько равнозначных по своему содержанию направлений в исследовании феномена качества. Управление процессом может быть рассмотрено через призму:

1) субъектно-объектных отношений основных участников соответствующих процессов, причем масштаб данных процессов, может колебаться от глобальных уровней позиционирования соответствующей проблематики до уровня индивидуального восприятия тех или иных трансформаций (субъектами и объектами процессов могут выступать как отдельные социальные системы с многообразием позиционирования и взаимодействия их элементов и подсистем, так и технические, относительно закрытые системы);

2) содержания, динамики и результатов, как самого процесса, так и его непосредственных участников (в процессе изменения характеристик объекта происходит не только качественные преобразования самого объекта, а и трансформация субъектов (изменения их качества) которые принимали участие в обеспечении соответствующих процессов);

3) изменения среды, в рамках которой формируются и осуществляются процессы (изменение качества субъекта и объекта управления, в конечном счете, повлияет на институциональную среду, которая рассматривается в качестве основы для соответствующих трансформаций);

4) механизмов, с помощью которых субъекты управления воздействует на объекты управления (механизмы управления определяют не только качество самих процессов, а и эффективность использования имеющихся в распоряжении субъекта управления сил и средств, доступных для достижения цели);

5) исторических, религиозно-культурологических и ментальных особенностей, которые характеризуют как участников соответствующих мероприятий, так и среду, в границах которой эти мероприятия осуществляются;

6) социально-экономических и общественно политических аспектов развития явлений, объектов, систем и т.д. (управление процессом зависит от качественных характеристик институтов и институций, принимающих участие в формировании среды реализации имеющихся у субъектов и объектов потенциалов);

7) перспектив изменения качества институциональной среды и содержания взаимодействий между участниками, а также времени необходимого для осуществления процессов.

Кроме того, каждое из выше представленных направлений может и должно быть рассмотрено с принятием во внимание содержания конкретной фазы эволюции теории качества. Основные фазы эволюции теории качества представлены в таблице 1 [1].

Таблица 1 – основные фазы эволюции теории качества

Название фазы	Общая характеристика содержания
Контроль качества (Quality control)	контроль качества основан на выявлении несоответствий (дефектов) продукции эталону; субъектом контроля качества выступает представитель организационного менеджмента
Гарантия качества (Quality Assurance)	Удовлетворение спроса потребителей, как в количестве товара, так и его качестве; субъектом контроля качества выступает потребитель от спроса которого зависит направление и динамика организационного развития
Всеохватывающие (общее) управление качеством (Total Quality Management)	Организационное развитие направленно на создание и реализацию конкурентных преимуществ в основу которых положен критерий качества продукции в сочетании с качеством удовлетворения потребностей потребителя; субъектом контроля качества выступает непосредственный производитель продукции, представитель организационного менеджмента, конечный или промежуточный потребитель

Таким образом, проблематика управления качеством процессов является сложным и многогранным объектом исследования, внимание ученых к которому, обусловлено его значимостью, как для теории, так и для практики управленческой деятельности. Про актуальность вопросов управления качеством процессов свидетельствует содержательная направленность комплексных научно-исследовательских работ (НИР), выполняемых образовательными организациями высшего образования в рамках базовой части государственного задания. В контексте предмета нашего внимания следует выделить следующие НИР: «Методологические основы анализа и оценки эффективности и качества государственного и муниципального управления (на примере Приволжского федерального округа)» (2013 г.) – Казанский федеральный университет, руководитель НИР – д-р экон. наук, проф. И.Р. Гафуров; «Разработка методики проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области, финансируемых за счет средств бюджета Московской области» (2011 г.) – Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, руководитель НИР – д-р экон. наук, проф. С.Д. Валентей; «Теоретические основы организации системы управления качеством подготовки государственных служащих» (2011 г.) – Санкт-Петербургский государственный университет, руководитель – д-р полит. наук, проф. А.А. Сергунин.

В данной публикации, объектом исследования выбраны качественные процессы, в рамках которых управление качеством процессов позиционирует на уровне предмета нашего внимания. Следует принять во внимание,

что рассмотрение данной проблематики может быть осуществлено на макро- (уровень государства, общества), мезо- (региональный уровень; уровень корпорации) и микро- уровнях (организационный уровень; уровень микрогруппы). Безусловно, каждый из этих уровней, в контексте своей значимости для развития объекта управления процессами, заслуживает на первоочередное внимание со стороны исследователей, хотя по нашему мнению, именно макроуровень является фундаментальной основой для совершенствования механизмов управления качеством соответствующих процессов.

На макроуровне управление качеством процессов может быть представлено следующими направлениями деятельности субъекта управления: 1) оценивание обстановки (анализ позиционирования объектов); 2) определение целей, задач, а также планирование действий связанных с повышением качества; 3) контроль качества; 4) оценивание эффективности использования сил и средств (уровень использования качества потенциала), а также степени достижения поставленной цели; 5) совершенствование используемых для повышения качества механизмов. Рассмотрим каждое из этих направлений более подробно.

1. Содержание этапа управленческой деятельности *«оценивание обстановки» (анализ позиционирования объектов)* связано, прежде всего, с деятельностью субъекта управления направленной на получение информации об уровне качества предполагаемого к производству товара (услуги). На уровне функционирования государства, таким товаром является политика, которая обеспечивает (должна обеспечивать) гражданам удовлетворение их основных потребностей (материальных, духовных, потребности в безопасности и защите и т.д.). Иными словами, субъект государственного управления, предлагая к потреблению обществом продукт, в виде институциональных условий для реализации объектами управления имеющихся у них потенциалов, должен оценить конкурентоспособность соответствующих направлений деятельности, а также ожидаемых результатов. Проводя соответствующее оценивание, следует учитывать не только качество аналогичных предложений со стороны субъектов управления других государств, а и первоначальное качество объекта управления. Именно эффективность государственного управления и качество работы госсектора (действий субъектов управления) были выделены Президентом РФ Путиным В.В. в качестве обязательных условий в механизме реализации основной цели стратегии преобразований – обеспечение нового, более высокого уровня жизни граждан [7].

2. Содержание этапа управленческой деятельности *«определение целей, задач, а также планирование действий связанных с повышением качества»* является логическим продолжением выше рассмотренного этапа. Именно в результате анализа уровней качества предполагаемых к производству товаров (услуг), субъект управления может сформулировать цель развития системы, а также предложить конкретные программы в контексте

ее реализации. На государственном уровне процесс постановки цели и программирование направлений ее достижения являются одним из наиболее сложных и ответственных этапов управления развитием социальной системы. Следует обратить внимание на одно из принципиальных отличий, которое существует между некоторыми элементами механизма постановки цели на государственном и организационном уровнях. Действуя на макроуровне, субъект управления, независимо от своего отношения к бюрократизации управленческой деятельности, обязан обеспечить легитимизацию сформулированным целям, что обуславливает необходимость их письменного закрепления. По мнению Роббинз С. и Коултер М., только сформулированная в письменном виде цель позволяет обеспечить ознакомление сотрудников с ее содержанием. Кроме того, сформулированные в письменном виде цели «становятся материальным и явным свидетельством того, насколько важно каждому сотруднику работать в намеченном направлении» [6].

3. Содержание этапа управленческой деятельности *«контроль качества»* может быть условно разделено на создание системы оценивания качества (обоснование критериев, разработка методики, подготовка субъектов оценивания и обеспечение их деятельности и т.д.) и действия направленные на определение качества предоставляемой услуги. В самом упрощенном виде, содержание этапа может быть представлено в контексте следующих мероприятий: определение объекта и методики оценивания, а также условий, критериев и единиц измерения уровня качества; выбор объекта для проведения сравнительного анализа, т.е. того с чем может быть сравнен полученный в результате оценивания результат (например, аналогичный результат который был получен ранее или результат полученный за соответствующий период в рамках функционирования аналогичной системы в других институциональных условиях); действия субъекта оценивания по измерению реальных характеристик объекта, а также анализ (интерпретация) полученных результатов; формирование предложений по совершенствованию механизмов и методики оценивания, а также обоснование содержания мероприятий направленных на улучшение качества оцениваемого объекта. Про значимость выше рассмотренных направлений этапа управленческой деятельности – «контроль качества», в раскрытии содержания управления качеством процессов, свидетельствует их активное использование на уровне формирования институциональной системы во всем многообразии ее проявлений. Например, Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, определяют контроль качества как обязательный элемент системы оценивания работы профильных организаций [5].

4. Содержание этапа управленческой деятельности *«оценивание эффективности использования сил и средств, а также степени достижения поставленной цели»* является обязательным и крайне важным элементом в управлении качеством процессов. Важность этапа заключается, прежде

всего, в необходимости получения субъектом управления информации о эффективности, результативности и качестве использования выделенных для достижения цели ресурсов, а также в проведении сравнительного анализа между используемыми и альтернативными механизмами управления. На макроуровне государственного управления содержание представленного выше этапа управления качеством процессов может быть раскрыто в контексте содержания Методики оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утверждённой постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.2012 года №1142 [3]. Следует обратить внимание, что управление качеством процесса на этапе оценивания эффективности использования сил и средств имеет некоторые особенности, в основу содержания которых, положено качество субъектов управленческих отношений, а также уровень научной обоснованности предлагаемой к использованию для оценивания методики. Конечными критериями уровня достижения поставленных целей, применительно к управлению развитием государства (социальной системы), по мнению Медведева Д.А., могут быть: продолжительность жизни граждан; количество семей имеющих доход ниже прожиточного минимума; комфортность ведения бизнеса в государстве; соотношение высокотехнологичных рабочих мест к рабочим местам, имеющим низкую производительность, а также уровень безработицы; уровень образовательных услуг, предлагаемый ведущими университетами государства; качество жилищных условий граждан; уровень внедрения электронных технологий во всех сферах [2]. Примечательно, что по каждому из критериев, Медведев Д.А. определил конкретный показатель с его соотношением ко времени достижения. Таким образом, оценивание эффективности использования сил и средств, а также степени достижения поставленной цели, в контексте управления качеством процессов, должно осуществляться на основании содержания правительственных программ развития, а также результатов анализа полученных показателей в их сравнении с аналогичными или гипотетически возможными показателями, которые были получены в рамках отличной от национальной институциональной среды.

5. Содержание этапа управленческой деятельности «*совершенствование используемых для повышения качества механизмов*», несмотря на место своего позиционирования среди выше рассмотренных этапов управления качеством процессов, является значимым как в контексте теории, так и практики управленческой деятельности. Совершенствование используемых субъектом управления механизмов может быть осуществлено, с одной стороны, путем изменения методологической основы в формировании применяемой управленческой модели, а с другой стороны – повышением эффективности использования применяемых для достижения результата сил и средств (практический аспект). Последнее направление подразумевает, в том числе и возможность изменения качества субъектов управленческой деятельности. Содержание последнего направления этапа управлен-

ческой деятельности может быть рассмотрено через призму Указа Президента Российской Федерации от 19.03.2014 №156 «О внесении изменений в Положение о проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации, утвержденное Указом Президента Российской Федерации от 1 февраля 2005 г. № 110, и Положение о конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации, утвержденное Указом Президента Российской Федерации от 1 февраля 2005 г. № 112». Например, если в отношении государственного служащего аттестационная комиссия приняла решение о необходимости его направления на курсы повышения квалификации, то его обучение должно быть направлено не просто на «успешное прохождение профессиональной подготовки или повышение квалификации», а обеспечивать «получение дополнительного профессионального образования» [4]. Очевидно, что такое совершенствование качества субъекта управленческой деятельности, в конечном счете, может обеспечить повышение качества управления процессами трансформации социальных систем как на макро – так и на микро – уровнях.

Список литературы

1. Гриньова В.М. Організація виробництва: підручник / В.М. Гриньова, М.М. Салун. – К.: Знання, 2009. – 582 с.
2. Дмитрий Медведев подвел итог своего президентского срока [электронный ресурс] / Расширенное заседание Госсовета: новости от 24.04.2012 г. // Президент России. – Режим доступа: <http://президент.рф/новости/15111>
3. Методика оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации [электронный ресурс] / Постановление Правительства Российской Федерации от 03.11.2012 года №1142 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21.08.2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»» / Правительство Российской Федерации. – Режим доступа: <http://government.ru/docs/6292>
4. О внесении изменений в Положение о проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации [электронный ресурс] / Указ Президента Российской Федерации от 19.03.2014 №156 // Официальный интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru:8080/page.aspx?92251>
5. Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги / Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. №286 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013. – № 14. – Ст. 1703
6. Роббинз С. Менеджмент / Роббинз С., Коултер М.; пер. с англ. О.В. Медведь. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2007. – 1056 с.
7. Совещание Президента РФ о ходе исполнения указов, подписанных в день вступления в должность главы государства 7 мая 2012 года [электронный ресурс] / Новости от 07.05.2013 г. // Президент России. – Режим доступа: <http://президент.рф/новости/18039>